

## RINGKASAN

**Kontribusi Concierge dalam Mendukung Kepuasan Tamu dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office di Baobab Safari Resort.** Muhammad Nuril Anwar, NIM F41220254, Tahun 2025, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Program Studi D-IV Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Milawaty, S. Hum., M.Hum. (Dosen Pembimbing), Julio Agus. S. (Pembimbing Lapang).

Front Office merupakan departemen pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu dan memegang peranan penting dalam menciptakan kesan awal selama tamu menginap di hotel atau resort. Di dalamnya, *concierge* memiliki posisi strategis untuk membantu, memberi informasi, serta melayani kebutuhan tamu yang bersifat khusus. Di Baobab Safari Resort, yang mengusung konsep safari experience, pelayanan *concierge* menjadi sangat lah penting karena tamu tidak hanya datang untuk menginap, tetapi juga mencari pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan berkesan.

*Concierge* merupakan bagian penting dalam Front Office yang memiliki peran utama memberikan informasi, rekomendasi, dan bantuan kepada tamu untuk memastikan kenyamanan selama menginap. Di Baobab Safari Resort, keberadaan *concierge* sangat menunjang pelayanan karena resort ini menawarkan konsep unik berupa pengalaman safari yang membutuhkan penjelasan, arahan, dan pendampingan khusus bagi para tamu. Kegiatan *concierge* mencakup pemberian informasi mengenai fasilitas resort seperti jadwal animal feeding dan seluruh aktivitas yang ada di Taman Safari , pemesanan transportasi, reservasi restoran, serta penanganan kebutuhan khusus tamu seperti perayaan ulang tahun atau special arrangement untuk tamu keluarga. Selama masa magang, penulis terlibat dalam kegiatan pelayanan *concierge*, mulai dari memberikan informasi kepada tamu, membantu proses reservasi, hingga berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kontribusi *concierge* berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif mampu

meningkatkan citra Front Office sebagai garda terdepan dalam pelayanan hotel. Selain itu, *concierge* juga menjadi penghubung antara tamu dengan berbagai fasilitas yang ada, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Tantangan yang dihadapi adalah tingginya ekspektasi tamu internasional serta keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing. Namun, melalui koordinasi tim dan sikap proaktif, hal tersebut dapat diminimalkan.

Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan pemahaman bahwa *concierge* bukan hanya sekadar pelengkap layanan Front Office, tetapi merupakan kunci dalam menciptakan kepuasan tamu. Melalui pelayanan *concierge* yang maksimal, kualitas pelayanan Front Office di Baobab Safari Resort dapat ditingkatkan, sehingga mendukung tercapainya loyalitas tamu dan reputasi resort sebagai destinasi wisata.

